Edição n.º 9 | março 2023

águAS Newsletter

Águas de Santarém

águAS Newsletter

Editorial

Tomei posse em outubro de 2022 como Vogal do Conselho de Administração da empresa Municipal Águas de Santarém (AS). Projeto que considero um desafio, o qual assumi com total responsabilidade, motivação e comprometimento com os objetivos da empresa.

O ano de 2023 tem sido desafiante, principalmente, pela crescente consciencialização da humanidade para as questões de natureza ambiental, escassez de recursos e, por conseguinte, da sustentabilidade do próprio planeta. A Águas de Santarém tem-se destacado a diversos níveis, quer ao nível da promoção e desenvolvimento das melhores condições para os seus colaboradores, quer ao nível da promoção das mais variadas ações de sensibilização junto dos mais variados públicos-alvo.

Aqui se destaca o papel dos mais jovens, os quais hoje mais despertos para a problemática do ambiente e da descarbonização do planeta, se sentem cada vez mais atraídos e motivados para a prática de uma consciência coletiva, pois anseiam por um planeta verde e sustentável. Tem sido notório o esforço de investimento preconizado pela Águas de Santarém ao nível da requalificação do património e das infraestruturas de abastecimento e tratamento de águas, melhorando, assim, todo o sistema, beneficiando ao nível da redução das perdas de água.

A relevância e notoriedade que a Águas de Santarém tem adquirido a nível local, regional e nacional, eleva também o nome e alma da gente escalabitana do nosso concelho, pelo que se deve continuar a trabalhar afincadamente nesse sentido.

É, assim, um gosto fazer parte deste projeto, com a equipa fantástica da Águas de Santarém. O futuro da disponibilidade da água depende de todos nós, por forma a garantir a permanência de tão importante recurso nas nossas vidas.

"Se água é vida cuidar da água é preservar a vida."

Carmen Antunes
Vogal do Conselho de Administração

Águas de Santarém no TOP 5% das Melhores PME de Portugal e no TOP 10 das Melhores PME do Setor e da Região

A empresa foi distinguida com a certificação TOP 5% pelo segundo ano consecutivo

A empresa A.S. - Empresa das Águas de Santarém - EM, S.A., entidade gestora da água e saneamento no Concelho de Santarém, congratula-se de comunicar que foi considerada, pela **SCORING**, uma das **TOP 5% Melhores PME de Portugal, pelo segundo ano consecutivo (Edição de 2021 e Edição de 2022)**, e uma das **TOP 10 Melhores PME do Setor e da Região (Edição 2022)**, tendo conquistado estas distinções entre muitas empresas concorrentes.

A certificação **TOP 5% Melhores PME de Portugal, com garantias de rigor e isenção**, decorre da classificação económico-financeira constante da IES (Informação Empresarial Simplificada) – no caso o exercício fiscal de 2021 –, que determina quais as empresas que se enquadram no **restrito grupo das melhores 5% em termos de desempenho económico** (demonstração de resultados) **e solidez financeira** (balanço), o que significa que a **Águas de Santarém apresenta bons indicadores, em simultâneo, nas duas vertentes, com um índice superior a 90%.**

Esta classificação, de carácter anual, é determinada com base no método ScorePME® (desenvolvido pela Scoring), **validado cientificamente por docentes universitários doutorados em gestão, auditado periodicamente pela Bureau Veritas e com as classificações registadas na ASSOFT – Associação Portuguesa de Software.**

(Continua na página seguinte)

Águas de Santarém no TOP 5% das Melhores PME de Portugal e no TOP 10 das Melhores PME do Setor e da Região

A empresa foi distinguida com a certificação TOP 5% pelo segundo ano consecutivo

(Continuação da página anterior)

Esta certificação, que representa uma afirmação de idoneidade e o reforço da reputação, gera confiança nos colaboradores, clientes e mercado em geral, o que impacta, positivamente, os resultados da empresa, registando-se mais de 3.500 empresas certificadas pela SCORING, em todo o território nacional e numa grande diversidade de setores de atividade.

A SCORING, empresa de serviços nas áreas de gestão estratégica e financeira, estudos de mercado e de formação, procede, também, ao apuramento do Top 10 Melhores PME do Setor e ao Top 10 Melhores PME da Região.

A Águas de Santarém candidatou-se pela primeira vez e conquistou uma certificação dupla: **TOP 10 Melhores PME do Setor** (Vias Transporte e Redes Saneamento) **e da Região** (Santarém), distinções acessíveis a menos de 0,5% das PME nacionais.

Em ambas as certificações, a Águas de Santarém obteve Notação SCORING máxima de "Excelente" ("NS 5"), o que a posiciona no restrito grupo de melhores empresas nacionais em termos de desempenho e solidez financeira.

Estas distinções são, pois, o corolário do sucesso da estratégia empresarial e rigor da atividade da Águas de Santarém, bem como do profissionalismo e competência de todos os que trabalham na empresa, cujo agradecimento lhes é devido.

Mais do que um reconhecimento – que muito nos honra e orgulha –, e que resulta do trabalho árduo, empenho, dedicação, foco e resiliência de uma equipa – também ela de excelência –; esta distinção confere-nos uma responsabilidade acrescida no futuro e o compromisso de fazer mais e melhor.

Prémio Inovação em Prevenção – Categoria Pessoas

PRÉMIO INOVAÇÃO EM PREVENÇÃO – CATEGORIA PESSOAS

Conforme anunciado na edição anterior da águaS Newsletter, foi publicado na revista EXAME, de janeiro de 2023, o artigo de Rui Sá, ***"Prémio Inovação em Prevenção – Categoria Pessoas"***, o qual faz alusão à distinção recebida a 21 de abril de 2022, e que pode ser lido aqui na íntegra:

"A Águas de Santarém (AS) é uma empresa com mais de 10 anos no setor das águas e saneamento, que pauta a sua atuação na prestação de um serviço público de qualidade, orientado por princípios de eficácia de gestão, não descurando a defesa dos valores de ordem social e ambiental. Para que isso aconteça, primeiro, temos de "olhar para dentro". A aposta na valorização das pessoas através da implementação de boas praticas laborais, foi corroborada através de certificações, tais como Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, que permitiu intensificar a redução dos conflitos familiares provocados por longas jornadas de trabalho ou horários inadequados a uma vida social, bem como do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social alinhada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (primeira empresa a nível nacional).

(Continua na página seguinte)

Prémio Inovação em Prevenção – Categoria Pessoas

(Continuação da página anterior)

A nossa forma de ser e de estar, faz-nos olhar para as Pessoas, como Pessoas, assumindo compromissos coletivos com medidas de impacto a curto, médio e longo prazo, muitas delas explanadas num Acordo de Empresa que regula as relações laborais entre a empresa e os trabalhadores, permitindo clarificar os direitos, os deveres e as obrigações entre as partes.

Nesta caminhada, a AS tende a assumir uma importância particular e um papel preponderante, intensificando a sua relevância na vida dos trabalhadores. As Pessoas são a essência de qualquer organização. Neste sentido, a temática aplica-se a todos os segmentos da AS, na certeza de que todos eles possuem caracteristicas distintas e riscos específicos, pelo que cada ambiente precisa de ser analisado de forma diferenciada.

Porque temos um olhar cada vez mais atento e pormenorizado ao ambiente que nos rodeia, verificamos, atualmente, ritmos de trabalho mais intensos, que podem despoletar situações de pré-stress, conduzindo por vezes a insónias, má nutrição, absentismos, entre outros. Surgiu então a questão: O que fazer perante estas situações?

Criar programas e atividades de bem-estar através de parcerias, e criação de atividades de bem-estar físico e emocional, das quais se destacam, a disponibilização gratuita de consultas de psicologia, bem como o pagamento integral de ginásio com acompanhamento nutricional.

Olhando noutra dimensão, podemos também falar do forte investimento em formação profissional e na evolução dos conhecimentos dos nossos trabalhadores.

Além da esfera profissional, será igualmente importante referir que a A.S. oferece um seguro de saúde aos colaboradores e respetivo agregado familiar.

É nossa obrigação moral e ética, colocar a saúde dos nossos trabalhadores em primeiro plano."

Conferência da Água da ONU e a nova Agenda de Ação para a Água

A água no centro das agendas políticas

"Água é sobre saúde, saneamento, higiene e prevenção de doenças. Água é sobre paz", sublinhou António Guterres no seu discurso de abertura da **Conferência da Água** da Organização das Nações Unidas (ONU), que decorreu, em Nova Iorque, entre os dias 22 e 24 de março.

Esta conferência – a primeira do género desde 1977 – foi organizada pela Holanda e Tajiquistão e procurou compromissos ***"revolucionários, inclusivos e orientados para a ação"***, de todo o mundo, para uma transformação radical na gestão da **água, *"o bem comum global mais precioso da humanidade"*.**

Este documento, cujo foco esteve direcionado à necessidade de acelerar a implementação de medidas relacionadas com o **Objetivo de Desenvolvimento Sustentável número 6 | Água potável e saneamento**, é constituído por cinco linhas temáticas:

- **Água para a Saúde:** Acesso a água potável segura, higiene e saneamento.
- **Água para o Desenvolvimento:** Valorização da Água, Nexus Água-Energia-Alimentação e Desenvolvimento Económico e Urbano Sustentável.
- **Água para o Clima, Resiliência e Ambiente:** Fonte para o Mar, Biodiversidade, Clima, Resiliência e Redução do Risco de Desastres.
- **Água para a Cooperação:** Cooperação Transfronteiriça e Internacional pela Água, Cooperação Intersetorial e Água na Agenda 2030.
- **Década de Ação pela Água:** Acelerar a implementação dos objetivos da Década, inclusive por meio do Plano de Ação do Secretário-Geral da ONU.

Por fim, a Organização das Nações Unidas convidou, cada um, à revisão dos seus hábitos, por meio de uma plataforma, especialmente dedicada ao tema, a qual permanecerá aberta a novas submissões.

Portugal foi, também, chamado a partilhar, com outros países, as suas experiências ao nível da gestão de rios internacionais, tendo sido representado na Conferência pelo Ministro do Ambiente e da Ação Climática, Duarte Cordeiro.

A campanha global da ONU **"Be The Change You Want To See In The World" ("Seja a Mudança que deseja ver no Mundo")**, impele os cidadãos a agirem, individualmente, para mudar a forma como usam, consomem e gerem a água, utilizando a **fábula do Beija-flor** que apaga o incêndio com gotas de água que carrega no bico:

> **"Era uma vez um Beija-flor que fugia de um incêndio juntamente com todos os animais da floresta. Só que o Beija-flor fazia uma coisa diferente: apanhava gotas de água de um lago e atirava-as para o fogo.**
> **A águia, intrigada, perguntou: Achas que vais apagar o incêndio sozinho com estas gotas? Sozinho, sei que não vou, mas estou a fazer a minha parte! – respondeu o Beija-flor."**

Sejamos a mudança e façamos – todos – a nossa parte!

Águas de Santarém e Câmara Municipal de Santarém promovem campanha de sensibilização em prol da preservação da água

Detetives Águas lançam desafio no âmbito do Dia Mundial da Água

Mais do que o ciclo da água, Portugal atravessa, no século XXI, ciclos de seca, resultado da ação humana e alterações climáticas; mudanças cada vez mais visíveis a olho nu.

Perante os desafios que o mundo enfrenta relacionados com a escassez de água, este ano, mais do que nunca, é preciso agir, adotando medidas que visem prevenir e enfrentar uma crise à escala mundial. Assim, torna-se emergente salvar o nosso bem mais precioso, apelando, para tal, à ajuda dos mais pequenos, numa campanha que torna miúdos e graúdos em verdadeiros detetives.

Foi, pois, com o foco num futuro mais sustentável e com mais água que, **numa iniciativa conjunta, a Águas de Santarém e a Câmara Municipal de Santarém**, promoveram uma nova campanha de sensibilização, intitulada **"Detetives Águas"**, a qual pretende **apelar à poupança e preservação deste recurso natural**, assinalando-o num dia repleto de simbolismo – o Dia Mundial da Água.

A iniciativa tem o propósito de trazer, à luz, a importância da água – que é talvez o nosso bem mais precioso e delicado –, incentivando a que, **juntos, podemos fazer a diferença, no nosso distrito, no nosso país, no nosso mundo, alterando a forma como pensamos, agimos e protegemos a nossa água.**

A campanha foi apresentada pelo presidente do conselho de administração da Águas de Santarém, Ramiro Matos, que reforçou a importância deste tipo de iniciativas para a consciencialização de forma lúdica, divertida e educativa, referindo que ***"O grande desafio que se coloca é a proteção deste bem essencial e deste bem escasso, que é a água"***, e salientando, ainda, que os ***"os mais pequenos são os melhores para nos poderem ajudar nesta missão, de colaborar na poupança da água, no combate ao desperdício da água e ao consumo superfulo, e, naturalmente, à proteção do meio ambiente".***

Detetives Águas foi apresentada, no dia 22 de março, no Centro Escolar Salgueiro Maia, na Escola Básica de Alcanhões e na Escola Básica de Pernes, tendo os responsáveis dos Estabelecimentos de Ensino felicitado a iniciativa, cuja campanha se estima abranja mais duas escolas dos Agrupamentos do Concelho. A comunidade escolar acolheu, de forma entusiasta, as personagens dos **detetives Álvaro Águas e Ana Águas** – irmãos que investigam os crimes e procuram os inimigos da água –, os quais porporcionaram vários momentos didáticos e de diversão, onde o foco foi ensinar e promover a sustentabilidade; para gáudio dos alunos do ensino básico.

O responsável da empresa referiu que a iniciativa contempla o lançamento de um livro, designado **"Bloco dos Detetives"**, o qual alerta para **a importância da proteção e preservação da água**, que contém atividades e ilustrações para colorir, o qual foi distribuído a todos os alunos do ensino pré-escolar e 1º ciclo de todas as Escolas do Concelho, e que fez a delícia dos mais novos. Em todo o Concelho, muitos foram os desafios, jogos e atividades que fizeram sobre este bem essencial, aprendendo a significativa importância enquanto recurso escasso e finito.

(Continua na página seguinte)

Águas de Santarém e Câmara Municipal de Santarém promovem campanha de sensibilização em prol da preservação da água

(Continuação da página anterior)

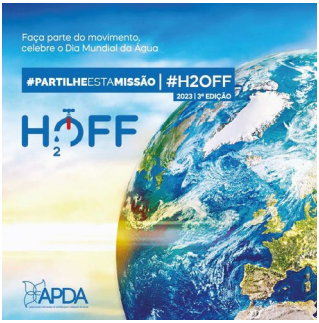
As crianças receberam a visita dos Detetives Águas, ficando a par das suas identidades e da sua missão, bem como de um convite para se juntarem a eles e fazer parte de um grupo que luta para salvar este recurso natural. **Os Detetives Águas identificaram vários hábitos que todos nós devemos adotar para vivermos num planeta mais verde e sustentável, tendo constatado que as crianças podem e são excelentes protetores da água.**

A Adjunta da Direção do Agrupamento de Escolas Sá da Bandeira, Maria José Cordeiro, salientou que ***"Os nossos alunos são o futuro e é nele que temos de investir e dar o maior conhecimento possível sobre a importância da água e de como temos de tratá-la bem e de preservar este bem que é esgotável".***

O presidente da autarquia, Ricardo Gonçalves, a propósito da iniciativa conjunta com a Águas de Santarém, referiu que esta ***"é no sentido de sensibilizar os mais jovens"***, destacando, ainda, que ***"a campanha Detetives Águas e os nossos livros são pequenos instrumentos que queremos deixar aos mais jovens para que percebam, efetivamente, a importância que a água tem e que preservem este bem tão precioso."***

O presidente da empresa municipal referiu, ainda, que ***"Trouxemos os nossos Detetives Águas, uma brincadeira para que os mais pequenos possam, também eles, entrar nesta missão de procurar quem não poupa, quem polui, quem continua a utilizar plástico e serem eles próprios a condenar esses atos, nos pais, em casa, com os amigos e na escola."***.

O Dia Mundial da Água, que é celebrado, anualmente e desde 1993, a **22 de março**, ficou, igualmente, marcado pelo **lançamento de um desafio simples, pelo terceiro ano consecutivo: Fechar a torneira por uma hora**, das 22h às 23h, num gesto deliberado e consciente. Recorde-se que esta iniciativa é promovida, a nível nacional, pela APDA, designada **"H2Off – Hora de fechar a torneira"**, de que a **Águas de Santarém é parceira**, e que estimula a reflexão sobre o uso que se faz da água, consciencializando para que o **consumo deste recurso seja mais eficiente e equilibrado.**



Apraz-nos, pois, registar a atenção e motivação das crianças que demonstraram um compromisso pela defesa da água, cujo vídeo do lançamento da campanha pode ser visualizado **aqui**:

Juntos pela Água e por um futuro sustentável!

"Salva o planeta. Começa pela nossa cidade." regressa às Escolas do Concelho

A campanha de sensibilização ambiental intitulada **"Salva o planeta. Começa pela nossa cidade"**, realizada, nos meses de setembro e outubro de 2021, em cinco Estabelecimentos de Ensino dos quatro Agrupamentos de Escolas do Concelho de Santarém, **regressa, nos meses de janeiro a maio de 2023, à comunidade escolar**, no âmbito da Oferta de Recursos Educativos 2022/2023 apresentada, pela empresa municipal, à Câmara Municipal de Santarém.

É este o mote que leva a AS a visitar 13 escolas do concelho, para uma maior sensibilização junto das nossas crianças, do **quão importante é o nosso contributo diário para garantir um melhor futuro, através de pequenos gestos como consumir água da torneira, utilizar garrafas reutilizáveis e reciclar.** Como incentivo, **distribuiremos uma garrafa águAS – Natural de Santarém em troca de 10 garrafas de água de plástico (1,5 L).**

Na próxima edição da águAS Newsletter, daremos conta do resultado da campanha, nomeadamente o número de garrafas reutilizáveis distribuídas, o número de garrafas de plástico e respetivo peso entregues no Ecocentro em Santarém.

À data, foram já nove as Escolas que receberam a campanha, estando agendadas mais quatro ações de sensibilização, cujo périplo terminará na véspera do **Dia Internacional da Reciclagem, que se celebra a 17 de maio**, tendo o seu lançamento sido realizado na EB1/JI Portela das Padeiras, o qual contou com a presença do Presidente do Conselho de Administração, Ramiro Matos, e do Vereador Diogo Gomes.

A água e a sustentabilidade motivam campanhas digitais de sensibilização

A Águas de Santarém consciente de que a água, enquanto **recurso vital e finito, está no centro das preocupações no país e no mundo – de que comunga –, e alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), **criou, para 2023, três rúbricas**, que se traduzem em mais uma aposta na **divulgação digital de informação e de boas práticas ambientais**, as quais podem ser revisitadas nas nossas redes sociais: **Facebook** e **Instagram**.

52 coisas que águAS faz por si

A cada semana, e com o intuito de trazer ao conhecimento muitas e boas coisas que a águAS faz por cada um de nós, lançámos esta rubrica, cujas primeiras treze coisas partilhamos:

1. águAS é fundamental no transporte de vitaminas, minerais e glicose para todas as células e órgãos do corpo.
2. águAS filtra as toxinas.
3. águAS facilita o processo de excreção do corpo.
4. águAS representa cerca de 80% do peso total do corpo de uma criança e 60% do corpo de um adulto, e é o principal componente de nossas células.
5. águAS é um poderoso solvente, pois é uma substância que dissolve outras, permitindo que se distribuam.
6. águAS é fundamental para o transporte de oxigênio, nutrientes e sais minerais.
7. águAS ajuda a regular a temperatura corporal interna, para a manter dentro dos valores compatíveis com a vida, independentemente da temperatura do meio externo.
8. águAS controla os níveis de calor que o organismo produz e liberta o suor, que é formado de 99% por água.
9. águAS ajuda a que o suor evapore e liberte energia calorífica, o que ajuda o corpo a se refrescar. É justamente pela sua alta composição aquosa que o processo de evaporação acontece.
10. águAS por meio da hidratação ajuda-o/a a ter uma pele bonita e viçosa.
11. águAS é fundamental para a distribuição de compostos iônicos, essenciais para a homeostase celular.
12. águAS acelera os processos do corpo e ajuda a aumentar a queima de calorias.
13. águAS representa cerca de 95% da composição da urina, o que a faz uma grande protagonista do sistema urinário.

pequenos gestos, GRANDES MUDANÇAS!

Esta é uma **oportunidade de continuar o progresso mundial na concretização dos 17 ODS, com pequenos comprometimentos pessoais.** Dê a saber aos mais novos a importância que pequenos gestos, como os que partilhamos mensalmente, podem contribuir para apoiar um crescimento sustentável, regenerativo e inclusivo no mundo:

Janeiro'23 | Fazer um cabaz alimentar e doá-lo a um vizinho ou amigo.

Fevereiro'23 | Este mês comprometo-me a dar uma nova história às roupas que já não uso e doá-las a quem precisa.

Março'23 | Substitua as lâmpadas incandescentes por lâmpadas economizadoras. Dão a mesma luz, mas poupam 80% da energia elétrica utilizada e duram 8 vezes mais.

águAS por Portugal

A rubrica que convida todos a levar a nossa garrafa águAS por vários pontos do país, desafiando a partilhar connosco fotografias de vários destinos e a nos identificar, com o intuito de promover a hidratação e o consumo sustentável de água da torneira.

Águas de Santarém lança campanha de adesão à fatura eletrónica

Campanha de incentivo em prol do ambiente

A Águas de Santarém, **na senda da redução da pegada ambiental e com o intuito de fomentar a proximidade com os seus clientes,** lança uma **campanha de adesão à fatura eletrónica, intitulada "Mais tempo para cuidar da nossa água".**

A opção pela **fatura eletrónica traz múltiplos benefícios, para a empresa e para o cliente,** na medida em que **promove a poupança de água, de papel e de muito tempo, a par da facilidade de consulta e arquivo e sem atrasos na receção da correspondência postal.**

A adesão **à fatura eletrónica traduz-se numa escolha simples, grátis, prática, segura, ecológica e amiga do ambiente.**

Esta campanha, com **oferta de uma garrafa de vidro** da marca **águaAS – Natural de Santarém**, decorre de **03 a 28 de abril de 2023**, e está **limitada ao stock existente**. A adesão, efetuada em formulário online, pode ser realizada no **website, app, e-mail** ou **presencialmente nos nossos serviços** – Sede da empresa (Praça Visconde Serra do Pilar, Santarém) ou Loja do Cidadão (Rua Pedro de Santarém, 151B, Santarém).

A oferta da garrafa **águaAS**, que foi lançada em 2020, tem o propósito de **fidelizar o consumo humano de água da torneira, num suporte amigo do ambiente.** Reutilizável e atrativa, esta garrafa tem a capacidade de 750 ml, a qual se apresenta com um design intemporal, fácil de manusear e com tampa, cuja **oferta será entregue, exclusivamente, na Sede da empresa.**

Seja um agente de mudança e habilite-se a **ganhar uma garrafa águaAS, a nossa água, cada vez mais amiga do ambiente!**

Águas de Santarém atualiza tarifário

A proposta de atualização do tarifário da Águas de Santarém foi aprovada, no dia 23 de janeiro, na reunião do executivo municipal, o qual se mantinha inalterado desde outubro de 2020, e que entrou em vigor a 01 de fevereiro. A medida encontra justificação para fazer face aos custos operacionais, em particular o aumento de energia elétrica, que se estima para o triplo em 2023, sendo que o aumento do tarifário vai refletir apenas metade desse valor.

Conheça o novo **Tarifário 2023** aqui.

Resultados do Inquérito de Satisfação 2022

A **qualidade do serviço prestado aos clientes é um dos principais pilares estratégicos da Águas de Santarém**, e apenas com as suas sugestões e feedback é possível melhorar continuamente. Neste âmbito, o Inquérito de Satisfação ao Cliente é uma ferramenta fundamental da gestão da Águas de Santarém. Em 2022, obteve-se um **total de 2.421 respostas, o que representa um aumento superior a 6% em comparação com 2021, salientando-se o facto de pela 1.ª vez se registarem mais respostas no formato online.** Desde logo, o nosso agradecimento a todos os que tiraram um pouco do seu tempo para preencher o inquérito.

Dos resultados obtidos destaca-se que, de uma forma global, **88% dos clientes que classificam o serviço prestado da AS como Bom ou Excelente.** Alinhado com as tendências de anos anteriores, **o abastecimento de água tem em média avaliação superior,** sendo que no **desempenho global obtém uma classificação de 8.1 pontos em 10.** Nos parâmetros questionados o que tem **melhor avaliação é a frequência de interrupções com uma avaliação média de 8.2 e com 32% dos inquiridos a atribuir nota 10.** No que se refere ao Saneamento o desempenho global tem uma classificação de 7.2, no entanto, regista-se uma evolução positiva em todas as questões relacionadas com o serviço.

No âmbito do **atendimento ao público os resultados são, também, bastante positivos,** de onde se destaca mais uma vez a **avaliação de 8.2. *"Os funcionários são simpáticos e prestáveis"***, e com avaliação de 7.8 "se conseguem sempre resolver o problema". A maior evolução regista-se na afirmação "É fácil interagir com a empresa" que em 2021 registava uma avaliação de 6.5 e em 2022 de 7.6. Destaca-se, também, que **51% afirma que a comunicação está melhor, mantendo-se a tendência de haver uma melhor avaliação nas respostas *online*.** Por outro lado, verifica-se que, apesar das avaliações positivas, continua a existir um significativo **potencial de melhoria nas questões relacionadas com a clareza da fatura e com os valores das taxas a pagar por cada serviço e taxas adicionais.**

Finalmente na classificação referente à afirmação "Recomendaria, a um familiar ou amigo, o serviço de fornecimento de água e de saneamento de águas residuais prestado pela Águas de Santarém?" regista-se uma **evolução muito positiva com mais de 45% de respostas a avaliarem com 9 ou 10, numa escala de 1 a 10 pontos.**

Em suma, **os resultados são positivos e refletem os esforços de todos os colaboradores que, diariamente, trabalham para prestar um melhor serviço.** No entanto, **há muitos pontos a melhorar e o Inquérito ajuda a definir as melhores estratégias e ações para ir de encontro às expectativas dos nossos clientes."**

O papel dos contadores na gestão das perdas de água levado a debate

O Encontro **"Gestão das perdas aparentes de água – O contributo dos contadores"**, organizado pela Comissão Técnica de Normalização CT 116 da APDA (Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas), decorreu no passado dia 29 de março, no Cine-Teatro Avenida, em Castelo Branco, o qual contou com a presença da Águas de Santarém.

Esta comissão procura **contribuir para o estudo das perdas aparentes de água devidas aos erros de medição dos contadores, aos atos ilícitos nos contadores e à incorreta manipulação dos dados de consumo**, encontrando, assim, formas de contrariar a tendência de escassez hídrica, decorrente das alterações climáticas, que se torna cada vez mais grave, promovendo a conservação do ciclo hidrológico e a otimização do ciclo urbano da água.

Este evento levou a debate **temas relativos à eficiência de contadores, como o envelhecimento e dimensionamento dos mesmos, e a análise de como esta pode influenciar a gestão das perdas aparentes nas Entidades Gestoras.**

Entre os diversos especialistas presentes, naquele que foi o **evento dedicado ao papel dos contadores na gestão das perdas aparentes de água**, esteve **Ricardo Lopes**, em representação da empresa municipal, como orador com uma apresentação subordinada ao tema **"Locais de consulta de Legislação e Normalização"**, inserido no painel "Metrologia Legal".

O programa integrou as boas práticas de gestão do parque de contadores, de fiscalização e prevenção de adulterações, a par da abordagem à tecnologia, nomeadamente sobre como gerir com maior eficácia o parque de contadores, utilizando os sistemas de telemetria, os quais têm uma adesão, cada vez mais significativa, por parte das Entidades Gestoras.

É de salientar que a medição correta é, pois, essencial para a aplicação do princípio do utilizador-pagador, permitindo-lhe, através de uma atribuição correta do consumo, a perceção do seu real impacto sobre os recursos, cada vez mais escassos.

ATUALIDADE

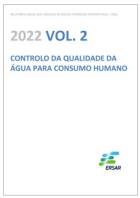
Da informação relevante do setor aos livros, partilhamos aqui algumas sugestões para conhecermos, todos, melhor quais são os desafios atuais e acompanharmos o que de melhor e mais inovador se tem vindo a fazer em prol do Planeta.

ERSAR | RELATÓRIO ANUAL – VOLUME 1 E VOLUME 2

A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) disponibilizou, no dia 10 de fevereiro, o **Volume 1** do **Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP 2022)**, que sintetiza a informação mais relevante referente à caraterização e evolução do setor, referenciada a 31 de dezembro de 2021, incluindo a avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, a avaliação comparada (*benchmarking*) do desempenho das entidades gestoras, os principais resultados no que respeita à monitorização legal e contratual e o enquadramento económico-financeiro do setor.

Em setembro de 2022, foi publicado o **Volume 2 do RASARP 2022**, que sintetiza a informação mais relevante relativa à qualidade da água fornecida aos utilizadores pelas entidades gestoras no ano de 2021, referenciada a 31 de dezembro.

Aceda aqui ao: Volume 1 e Volume 2



LIVRO | O VALOR DA ÁGUA

A edição portuguesa **"O Valor da Água"**, cujo título original é "The Worth of Water", lançada a 22 de março, data em que se assinala o Dia Mundial da Água, conta a história de como dois autores – Gary White, engenheiro hidráulico, e Matt Damon, ator – criaram a organização Water.org e procuraram desenvolver estratégias para melhorar o acesso, a gestão e o tratamento deste recurso vital.

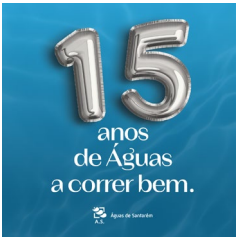
O acesso a água não é, infelizmente, um bem garantido a todos. 7,5 mil milhões de pessoas, em todo o mundo, não dispõem, junto às suas casas, de qualquer fonte de água potável e 1,7 mil milhões de pessoas não têm casa de banho.

Conscientes deste problema, os autores uniram-se para encontrar soluções para aquele que é **um dos maiores desafios mundiais da atualidade.** Esta dupla improvável leva-nos numa caminhada que percorre o contacto com as comunidades que necessitam deste bem essencial até aos centros de decisão, constituindo um **relato efetivo de como pequenas ações podem fazer uma grande diferença e como o acesso à água transformou a vida de tantas pessoas.**

Datas comemorativas

- **23 janeiro** | Dia Mundial da Liberdade

- **01 fevereiro** | 15º Aniversário Águas de Santarém



- **21 março** | Dia Mundial da Árvore

Trimestralmente, a **águAS Newsletter** publicará as escolhas, sugestões culturais e outros interesses das pessoas que fazem parte da nossa equipa.

Na águAS, a escolha por...

Dina Branco

Comunicação e Apoio ao Conselho de Administração

Livro – **O Principezinho** de Antoine de Saint-Exupéry
Filme – **Comer Orar Amar** de Ryan Murphy
Música – **Hold my hand** de Lady Gaga
Viagem – **Madeira e Açores**
Ídolo – **A minha família**
Lema de Vida – **A pior coisa que me pode acontecer na vida, não é não ter conseguido, é nem SEQUER ter tentado**

Em cada edição da águAS Newsletter, a água assumirá o papel principal numa receita. **Siga todas as receitas que publicaremos.**

águAS na cozinha

Tarte de tâmaras com molho de caramelo

Ingredientes:
250 gr de tâmaras secas sem caroço
310 ml de água a ferver
1 colher de bicarbonato
Azeite em spray
150 gr de açúcar amarelo
60 gr de manteiga
2 ovos
150 gr farinha com fermento

Molho de caramelo:
200 gr de açúcar amarelo
100 gr de manteiga
300 ml de natas

Preparação:

1. Pré-aqueça o forno a 180-190º C.
2. Borrife com azeite a base e os lados de uma forma redonda com 20 cm. Cubra a base com um círculo de papel vegetal.
3. Deite as tâmaras, a água e o bicarbonato no recipiente do acessório picador do robô de cozinha. Tape e deixe repousar 5 minutos.
4. Acrescente o açúcar amarelo e a manteiga às tâmaras. Ligue durante 5 segundos ou até que as tâmaras estejam bem picadas.
5. Adicione os ovos e de seguida a farinha. Ligue durante mais 5 a 10 segundos, até que todos os ingredientes se misturem bem.
6. Verta a mistura na forma. Coza, sem tapar, por 55 minutos.
7. Deixe repousar 5 a 10 minutos. Sirva quente com o molho de caramelo e com uma *quenelle* de chantili ou gelado.
8. Para o molho de caramelo, misture os ingredientes num tacho médio. Mexa em lume brando, com uma colher de madeira, até que esteja suave e espesse ligeiramente.

Receita: Cozinhar para os amigos

A.S. - Empresa das Águas de Santarém - EM, S.A.
Praça Visc. Serra do Pilar, apartado 337,
2001-904 Santarém

Geral
243 305 050

Roturas
800 209 973

geral@aguasdesantarem.pt
www.aguasdesantarem.pt
https://aguasdesantarem.pt/app/
https://aguasdesantarem.pt
facebook.com/aguasdesantarem
instagram.com/aguasdesantarem

Cuidar. Poupar. Preservar.